

СОВРЕМЕННЫЕ ФОРМЫ ОБСЛУЖИВАНИЯ НА ПРЕДПРИЯТИЯХ РЕСТОРАННОГО ХОЗЯЙСТВА СЕВАСТОПОЛЯ

О.В. Нестеренко, старший преподаватель
Севастопольский государственный университет
(Россия, г. Севастополь)

DOI:10.24412/2500-1000-2023-4-2-62-64

***Аннотация.** В статье представлена информация о современных формах обслуживания на предприятиях ресторанного хозяйства города Севастополя. Указаны особенности каждой формы обслуживания. Выявлено, что на предприятиях ресторанного хозяйства встречаются такие современные формы обслуживания, как: самообслуживание через торговые автоматы, самообслуживание по форме «шведского стола», частичное самообслуживание, обслуживание двумя официантами, обслуживание бригадами, обслуживание барменами за барной стойкой, обслуживание с элементами шоу, кейтеринг, прием заказов по Интернету. Каждая форма обслуживания отражает специфику, того предприятия, где ее используют. Применение современных форм обслуживания помогает привлечь больше посетителей.*

***Ключевые слова:** ресторанное хозяйство, форма обслуживания, официанты, самообслуживание, фламбирование, шведский стол, кейтеринг.*

В городе Севастополе находится большое количество предприятий ресторанного хозяйства. Каждое предприятие индивидуально и имеет свою специфику обслуживания гостей. Обслуживание является неотъемлемой частью концепции любого предприятия общественного питания.

Методы и способы обслуживания призваны обеспечить максимальное удобство посетителей, рациональную реализацию концепции предприятия общественного питания, соответствие предлагаемых услуг ожиданиям выбранного потребительского сегмента. Различные формы обслуживания предъявляют различные требования к составу трудового коллектива и определяют организационную структуру предприятия [1].

Форма обслуживания потребителей – это организационный прием, представляющий собой разновидность или сочетание методов обслуживания потребителей [2].

Традиционной формой обслуживания является обслуживание официантами, которое встречается во многих заведениях г. Севастополя.

Рассмотрим современные формы обслуживания потребителей на предприятиях ресторанного хозяйства города Севастополя.

В настоящее время на некоторых предприятиях ресторанного хозяйства ведется обслуживание гостей двумя официантами, по-другому это называется – венская система обслуживания. Эта форма обслуживания отличается от традиционной формы обслуживания одним официантом, тем, что здесь участвуют два официанта. В обязанности первого официанта входит встретить гостей, сопроводить их до места, принять заказ, подать напитки и получить расчет. Причем, сейчас во многих заведениях используется торговый эквайринг. Расчет получают при помощи банковских карт с использованием POS-терминала. Безналичная оплата, несомненно, привлекает гостей. В обязанности второго официанта входит подать блюда, убрать посуду и приборы со стола после того, как посетитель покинет заведение. Положительные моменты такого обслуживания в том, что гостям уделяется больше внимание, что конечно же привлекает потребителя. Обслуживание происходит быстрее, официант постоянно находится вблизи столика клиента.

Следующая современная форма обслуживания, которая редко встречается на предприятиях ресторанного хозяйства города Севастополя – обслуживание брига-

дами. Специфика заключается в том, что бригада состоит из трех человек – бригадир, официант, который подает напитки и официант, который подает блюда. Кулинарные изделия не порционируют, а подают на общем блюде, а посетители уже сами далее себя обслуживают. Для этого должен присутствовать прибор на каждом общем блюде для раскладки блюд. Официант, который подает напиток должен первый раз разлить его по емкостям для напитков. Такая форма обслуживания используется в ресторанах высшего класса, на банкетах. Плюсы такого обслуживания в том, сто клиент может попробовать каждое блюдо и в том количестве каком пожелает.

Обслуживание с элементами шоу, также можно встретить в некоторых ресторанах города Севастополя. Посетителям дают возможность наблюдать за приготовлением блюда прямо в торговом зале, тем самым создают эффект определенного шоу. Особенно пользуется популярностью приготовление блюда от шеф-повара в торговом зале, и он же подает это блюдо гостям. Фламбирование блюд также привлекает потребителей. Здесь официант или повар поливает блюдо крепким алкогольным напитком и поджигает, а после этого подает гостям. На предприятиях с такой услугой выделен специальный ассортимент блюд для фламбирования. Такие элементы шоу повышают интерес к заведению, возбуждают аппетит.

Весьма популярно обслуживание барменами за барной стойкой, при котором потребитель наблюдает за приготовлением напитков.

Самообслуживание через торговые автоматы. Торговые автоматы есть как автономные, так и дополняют обслуживание потребителей за стойкой. Здесь ведется реализация блюд и напитков в узком ассортименте. Это характерно для предприятий фаст-фудов, быстрого питания в торговых центрах. Удобно для потребителей если необходимо быстро перекусить, экономит их время.

Самообслуживание по форме «шведского стола» в основном используется в санаториях и ресторанах при гостиницах.

Здесь представлен большой ассортимент блюд, которые находятся на витринах с подогревом, барных стойках и потребитель сам порционирует блюда и напитки. Гостям часто нравится такой тип обслуживания. Преимущества, которые они отмечают – это экономия времени на ожидания официанта и заказа.

В столовых, закусочных, кафе часто применяют частичное самообслуживание. Организуется в форме самообслуживания потребителей на раздаточных линиях, где он самостоятельно выбирает выставленные на линиях раздачи холодные блюда и напитки. Супы же и горячие блюда получает на линиях раздачи непосредственно после порционирования поварами. Такой тип обслуживания удобен для тех, кому необходимо быстро принять пищу и ограничен во времени, например, в обеденный перерыв.

Так же набирает популярность в ресторанном хозяйстве города Севастополя такая форма обслуживания, как кейтеринг. Кейтеринг обозначает действия работника или предприятия, поставляющего продукты питания, напитки, посуду и все необходимое для организации приема, банкета вне ресторана или обслуживания различных мероприятий [3]. Чаще всего встречается кейтеринг вне ресторана, то есть обслуживание на территории клиента по его пожеланиям. Причем, здесь обязательно необходимо владеть такой информацией, как: формат мероприятия, число участников, место и время проведения, а также согласовать меню.

Широко используется такое обслуживание, как прием заказов по Интернету. Заказчик входит через интернет на страницу предприятия общественного питания, где знакомиться с меню, месторасположением. У него есть возможность, не выходя из дома или офиса, двадцать четыре часа в сутки выбрать необходимое ему блюдо и сделать заказ, либо заказать столик в ресторане. Сайты предприятий общественного питания привлекают большое количество потребителей и становятся все более востребованными.

Таким образом, выявлено, что на предприятиях ресторанного хозяйства города

Севастополя представлена как традиционная форма обслуживания гостей – одним официантом, так и – современные формы обслуживания, которые не только привле-

кают клиентов, но и часто экономят их время, что тоже является не маловажным фактором при посещении ряда заведений.

Библиографический список

1. Сологубова, Г.С. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания : учебник для вузов. – 4-е изд., испр. и доп. – М.: Изд-во Юрайт, 2022. – 396 с.

2. ГОСТ 32692-2014. Услуги общественного питания. Общие требования к методам и формам обслуживания на предприятиях общественного питания. Public catering services. General requirements for procedures and forms of service at catering enterprises. – Введ. 01.01.2016. – М.: Стандартинформ, 2015. – [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://docs.cntd.ru/document/1200111506>.

3. Артемова, Е.Н. Современные стандарты обслуживания. Организация питания в ресторанах, гостиницах и туризме: учебное пособие для высшего профессионального образования / Е.Н. Артемова, Н.В. Мясищева. – Орел: ФГБОУ ВПО «Госуниверситет-УНПК», 2013. – 245 с.

MODERN FORMS OF SERVICE AT THE ENTERPRISES OF THE RESTAURANT INDUSTRY OF SEVASTOPOL

O.V. Nesterenko, *Senior Lecturer*
Sevastopol State University
(Russia, Sevastopol)

Abstract. *The article presents information about modern forms of service at the enterprises of the restaurant industry of the city of Sevastopol. The features of each form of service are indicated. It is revealed that at the enterprises of the restaurant economy there are such modern forms of service as: self-service through vending machines, self-service in the form of a buffet, partial self-service, service by two waiters, service by teams, service by bartenders at the bar, service with show elements, catering, taking orders over the Internet. Each form of service reflects the specifics of the enterprise where it is used. The use of modern forms of service helps to attract more visitors.*

Keywords: *restaurant management, form of service, waiters, self-service, flambering, buffet, catering.*